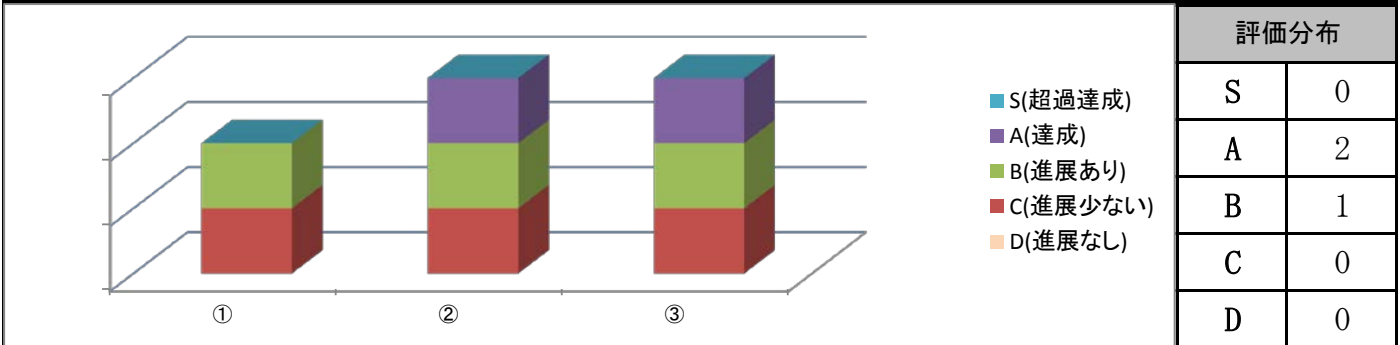


# 平成29年度 港区政策評価シート

## 1 政策名・所管部門

政策名	アーバンツーリズム(都市観光)の展開を支援する	政策No.	18
所管部	産業・地域振興支援部	関係部	—

## 2 展開する施策の評価



## 3 主な施策の取組状況

①	施策名	観光情報の発信				評価	B
	成果目標			活動指標			
	ICTやパンフレット等様々な媒体による観光情報が提供され、PR効果が高まっている			観光情報メールマガジン登録件数			
	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
	1,495件	2,000件	1,311件	1,316件	1,320件	未達成	
	施策の取組状況 ・毎週木曜日に、区内の観光スポット2か所と、商店街を紹介する「観光情報メールマガジン」を配信しています。現在(平成29年4月20日)の登録件数は1,318件で、昨年度と比較して増加しています。しかし、メールマガジン読者の属性を把握できていないため、登録件数のみならず属性も把握する必要があります。 ・多言語対応している観光情報誌等を区内のホテルや観光施設等に配布し、積極的な情報発信を図るとともに、観光街区案内表示板の設置、更新や観光用アプリケーションの多言語化を行うなど、外国人への観光情報発信の充実に努めています。						
②	施策名	観光客受入体制の充実				評価	A
	成果目標			活動指標			
	港区らしい「おもてなし」により、観光客が増加している			観光ボランティアの育成			
	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
	43名	103名	72名	110名	130名	達成	
	施策の取組状況 ・観光ボランティア育成のため、1年間で計15回の育成講座を実施しています。 ・観光ボランティア活動状況や説明会の開催など積極的に講座のPRを行った結果、目標を上回る観光ボランティアの育成ができました。 ・港区観光協会や区内各商店街と連携し、観光客の満足度を高める魅力的なイベントを計画するとともに、観光情報メールマガジンやホームページを活用して積極的な周知を行っています。						
③	施策名	観光資源の発掘、活用と観光ルートの創出				評価	A
	成果目標			活動指標			
	観光客の周遊性・回遊性を高め、まちのにぎわいが創出されている			観光ボランティアガイドによる定期ガイドの実施			
	26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
	年6回	年24回	年35回	年68回	年70回	達成	
	施策の取組状況 ・平成27年度より従来行っていた日時やコースが決まっている企画型ガイドに加え、お客様の希望する日時にガイドを派遣する受託型ガイドを開始しました。その結果、当初の目標を大幅に上回るガイドの実施となりました。 ・観光情報誌や港区観光ガイドブックの中で、様々な切り口で観光ルートの提供を行うとともに、観光用アプリケーションでもお勧めの観光ルートを提供しています。						

#### 4 予算額・決算額・執行率（単位：千円）

年度	平成27年度	平成28年度	平成29年度
予算額	94,098	227,522	170,392
流用・補正	402	123	—
決算額	89,855	209,131	—
執行率	95.1%	91.9%	—

予算・決算額の推移  
 ・平成28年度予算額・決算額増加の主な要因は、次のとおり。SNSによる外国人向け観光情報の発信、中国語版・ハングル版港区観光マップの増刷（各5,000部→10,000部）、港区観光インフォメーションセンターの営業時間延長（2時間延長）、港区ものづくり・商業観光フェアの開催（隔年）、港区 Are you ready for OMOTENASHI?の作成、港区観光&マナーブックの作成

#### 5 政策を取り巻く社会状況等

社会状況等の変化  
 ※基本計画策定時からの社会状況等の変化、国や他自治体の取組状況  
 ・政府が平成28年3月に公表した「明日の日本を支える観光ビジョン」では、訪日外国人旅行者数を平成32年に4,000万人、平成42年に6,000万人とする新たな目標を設定しました（従来目標は平成32年に2,000万人、平成42年に3,000万人）。  
 ・平成28年の訪日外国人旅行者数は2,400万人を超え、東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会に向けて、今後も国内外からの旅行者の増加が見込まれます。

区民の意見等  
 ※区民アンケートや調査、区民から寄せられた意見等  
 ・港区観光動態基礎調査（平成29年3月）によると、訪日外国人が港区内に必要な情報として、交通手段、無料Wi-Fi、宿泊施設、飲食店、買物場所、現地ツアー・観光ガイド、ATM、イベント、日本文化体験プログラム、土産物などがあります。  
 ・観光関連施設における外国人来訪時のトラブルとして、言葉の問題、予約のキャンセル、マナー・習慣の違い、料金・支払、クレジットカード・デビットカード使用の決済、Wi-Fi環境、日本人客への影響、施設・サービスに対する不満などがあります。  
 ・外国人旅行者受入に当たり必要な行政支援等として、多言語でのコミュニケーションツール整備、多言語表記、スタッフの訪日外国人対応研修・語学研修、多言語対応のスタッフの雇用、外国語のパンフレット・リーフレットの作成、Wi-Fi整備、多言語ホームページの作成などがあります。

#### 6 一次評価（所管部門による評価）

政策の達成状況  
 ・港区観光マップ及び港区観光ガイドブックの作成、港区観光インフォメーションセンターの多言語対応、港区観光ボランティアガイド及びまち歩きガイドの増加など、港区観光協会と連携した観光案内の充実が進み、港区観光インフォメーションセンターの利用者数やホームページ及びSNSの閲覧数が増えています。  
 ・国内外からの旅行者を区内の商店街に誘導するため、港区商店街連合会及び港区観光協会と連携して、エリアごとの商店街まちあるきマップ（日本語版・英語版）を作成しました。観光施設や飲食・物販店等の案内に活用され、分かりやすいとの評価を得ています。

今後の方向性  
 重点的に取り組む施策・課題  
 ・平成28年に日本を訪れた外国人旅行者数は2,400万人を超え、5年連続で前年を上回りました（前年比22%増）。外国人旅行者が区内を安全・安心かつ快適に観光できるよう、これまで以上に観光案内機能の充実を図ることが不可欠です。  
 ・東京2020オリンピック・パラリンピック競技大会とその先を見据え、区内の多様な観光資源の発掘と国内外への発信、受入環境の充実が多様な主体と連携して取り組みます。  
 ・東京モノレール浜松町駅コンコースに設置した港区観光インフォメーションセンターの観光案内機能の充実のほか、芝五丁目複合施設の整備に合わせた開設にも取り組みます。

#### 7 二次評価（港区行政評価委員会による評価）

政策の達成度  
 ■十分達成しています      □概ね達成しています      □達成が不十分です  
 ・活動指標「観光客受入体制の充実」「観光資源の発掘、活用と観光ルートの創出」は、指標が目標に達しており、成果目標は達成しています。  
 ・歴史、伝統文化の保護を進め、港区の伝統を踏まえた観光情報を発信していることは評価できます。

今後の方向性  
 重点的に取り組む施策・課題  
 ・日本人と外国人のそれぞれの目的に適したニーズを的確に把握し、おもてなしの心で旅行者を受け入れ、引き続き成熟した国際都市・港区らしい観光施策を進めていく必要があります。

## 施策① 観光情報の発信

施策担当課	観光政策担当	関係課	-			評価 (S~D)	B
成果目標	ICTやパンフレット等様々な媒体による観光情報が提供され、PR効果が高まっている						
活動指標		26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況
観光情報メールマガジン登録件数		1,495件	2,000件	1,311件	1,316件	1,320件	未達成
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	毎週木曜日に、区内の観光スポット2か所と、商店街を紹介する「観光情報メールマガジン」を配信しています。現在(平成29年4月20日)の登録件数は1,318件で、昨年度と比較し増加しています。しかし、メールマガジン読者の属性を把握できていないため、登録件数のみならず属性も把握する必要があります。						
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業						
1)	インターネットなどを活用した観光情報の発信						観光政策担当
	達成状況	産業振興課ホームページ「MINATOあらかると」や港区観光協会のホームページ、SNS、観光情報メールマガジン等を活用して、観光情報の発信を進めています。					
	課題	今後は情報の更新頻度を更に高め、新鮮で価値ある観光情報を迅速に配信していく必要があり、港区観光協会ホームページの多言語化を含めた見直しや、情報発信媒体の更なる周知を図る必要があります。					
2)	観光データベースの整備						観光政策担当
	達成状況	産業振興課ホームページ「MINATOあらかると」や港区観光協会のホームページで、各観光資源をデータベース化し、最新の情報の提供に努めています。					
	課題	新たな観光資源を迅速にデータベースへ反映させ、既存データベースの情報更新作業を合わせて行うための体制強化を図る必要があります。					
3)	観光マップ、観光情報誌等の作成						観光政策担当
	達成状況	港区内全域の観光スポット等を掲載した「港区観光マップ」や「港区観光ガイドブック」等を発行しています。発行した観光冊子等は、港区観光インフォメーションセンター等で配布しています。					
	課題	現在の港区観光マップ等は概ね好評を得ていますが、外国人を含めた観光客のニーズを常に把握し、知りたい情報を的確に取り入れた観光情報アイテムとして発展させる必要があります。					
4)	外国人向け観光情報の充実						観光政策担当
	達成状況	多言語対応している観光情報誌等を区内のホテルや観光施設等に配布し、積極的な情報発信を行うとともに、観光街区案内表示板の設置、更新や観光用アプリケーションの多言語化を行うなど、外国人への観光情報発信の充実に努めています。					
	課題	観光用アプリケーションや観光情報誌、観光マップ等を外国人観光客に効果的に周知し、活用してもらえる方策を検討するほか、外国人観光客の行動に合わせた配布先の拡充を進める必要があります。					
5)	観光カレンダーを活用した情報発信						観光政策担当
	達成状況	港区観光フォトコンテストの入賞作品や主なイベントを掲載した「観光カレンダー」を、港区内の観光事業者等を通じて配布し、区内観光資源の魅力のPRを進めています。					
	課題	観光カレンダーは人気があり、年初めの早い段階で在庫がなくなる状況ですが、より多くの方にカレンダーが行き届くよう、周知や配布の方法を検討する必要があります。また、外国人に向けた、港区の観光スポットを掲載したカレンダーを作成し、更なる魅力発信を行う必要があります。					

## 施策② 観光客受入体制の充実

施策担当課	観光政策担当	関係課	—				評価 (S~D)	A
成果目標	港区らしい「おもてなし」により、観光客が増加している							
活動指標		26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
観光ボランティアの育成		43名	103名	72名	110名	130名	達成	
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	観光ボランティアの育成講座は、1年間で計15回の講座を受講するカリキュラムとなっています。観光ボランティアガイドの事業が活発化してきたことや、講座開催に関する説明会、プレスリリース等を積極的に行った結果、目標を上回る観光ボランティアの育成が実現しています。							
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業							
1)	観光案内活動の促進 <span style="float:right">観光政策担当</span>							
	全体計画目標 (32年度末)	現 状 (26年度末)	必要事業量	前期（事業計画）				後期
				27年度	28年度	29年度	計	(30~32年度)
	観光ボランティア 103名	43名	60名	20名	20名	20名	60名	スキルアップ 講座 10回
	観光ボランティア育成 講座45回	—	45回	15回	15回	15回	45回	
	スキルアップ 講座25回	—	25回	5回	5回	5回	15回	
			実績	観光ボランティア：29名 観光ボランティア育成講座：15回 スキルアップ講座：5回	観光ボランティア：38名 観光ボランティア育成講座：15回 スキルアップ講座：5回	—	観光ボランティア：67名 観光ボランティア育成講座：30回 スキルアップ講座：10回	—
遅延理由	—							
2)	都市型観光産業の振興 <span style="float:right">観光政策担当</span>							
	達成状況	区内の多数の民間企業等が加入する団体である港区観光協会の強みを生かした、実効性ある事業展開を図るため、港区観光協会との定例会議を設けたほか、港区観光協会の事務局体制や事業への支援を行っています。						
	課題	都市型観光を支える観光事業者として港区観光協会の事務局体制の更なる強化を図るとともに、これまでの関係を維持しつつ港区観光協会の自主・自立を促す必要があります。						
3)	地域の特性を踏まえた観光振興の促進 <span style="float:right">観光政策担当</span>							
	達成状況	港区観光協会と連携してまち歩きガイドなどを行い、地域ごとの特色ある資源を観光ルートに組み込んでいます。また、各総合支所と連携し、観光客のニーズに合わせた観光情報の提供を行っています。						
	課題	潜在的な観光資源をさらに活用するため、港区観光ボランティアガイドとの連携を強化し、まち歩きガイドの内容の充実や回数を増すなど、より多くの観光客を誘致する仕組みを構築する必要があります。						
4)	ものづくり・商業観光フェアの充実 <span style="float:right">観光政策担当</span>							
	達成状況	平成28年11月に行われた「第6回港区ものづくり・商業観光フェア」内で、伝統工芸品の展示や伝統工芸士を紹介する冊子の配布、VRによる観光スポット体験やデジタルアートの展示など、区内の観光資源や伝統的な技能、先端的な技術等を発信し、区内産業の発展・振興を図っています。						
	課題	港区ものづくり・商業観光フェアの参加団体の効果的な募集方法、実施会場の固定化、伝統工芸の更なる周知など、区内産業の更なる発展・振興の仕組みを検討する必要があります。						

		<b>観光イベントの実施</b>	<i>観光政策担当</i>
5)	<b>達成状況</b>	港区観光協会や区内各商店会と連携し、観光客の満足度を高める魅力的なイベントを計画するとともに、観光情報メールマガジンやホームページを活用して積極的な周知を行っています。	
	<b>課題</b>	港区観光協会のまち歩きガイドや区主催の観光関連イベントは概ね好評を得ていますが、今後は、港区観光協会を通じて民間等のイベントと区の事業等との相乗効果を発揮できるよう連携を強化し、情報発信する必要があります。	
		<b>観光街区案内表示板の充実</b>	<i>観光政策担当</i>
6)	<b>達成状況</b>	区内の観光案内表示板を平成28年までに170か所設置し、各地区ごとに定期的に更新作業を行っています。利用者ニーズを反映しながら、きめ細やかな情報発信や受入体制の充実を図っています。	
	<b>課題</b>	設置数の拡充や設置場所の確保、多機能化の検討を行い、国内外の観光客のニーズに対応するとともに、今後の維持管理、更新等に関する費用負担の軽減策を検討していく必要があります。	
		<b>観光関係事業者と連携した観光案内機能の充実</b>	<i>観光政策担当</i>
7)	<b>達成状況</b>	港区観光インフォメーションセンターを東京モノレール浜松町駅コンコースに設置するほか、民間施設において協定による設置を行っています。港区観光協会や港区商店街連合会等と連携し、観光客への観光情報の発信に努めています。	
	<b>課題</b>	国内外からの観光客の増加を見据え、港区観光インフォメーションセンターの機能強化や増設、民間施設の協定による設置などを進め、観光情報の効果的発信を検討する必要があります。	

### 施策③ 観光資源の発掘、活用と観光ルートの創出

施策担当課	観光政策担当	関係課	—				評価 (S~D)	A
成果目標	観光客の周遊性・回遊性を高め、まちのにぎわいが創出されている							
活動指標		26(当初)	29(目標)	27(実績)	28(実績)	29(予測)	達成状況	
観光ボランティアガイドによる定期ガイドの実施		年6回	年24回	年35回	年68回	年70回	達成	
活動指標の説明、達成状況に関する特記事項	平成27年度より従来行っていた日時やコースが決まっている企画型ガイドに加え、お客様の希望する日時にガイドを派遣する受託型ガイドを開始しました。その結果、当初の目標を大幅に上回るガイドの実施となりました。							
No.	施策の推進のため取り組んでいる事業							
1)		<b>観光フォトコンテストの実施</b>					観光政策担当	
達成状況	港区観光コンテストでは、港区観光協会ホームページ等で効果的な募集広告を行い、例年多くの作品の応募があります。入賞作品については、区役所ロビー、東京タワー及び世界貿易センタービルディング内で展示するとともに、刊行物等に掲載するなど、様々な場面で披露し、区の魅力を活用しています。							
課題	多くの募集がある事業として定着していますが、今後は外国人観光客など、区を訪れた方々の参加機会の創出など、より多くの作品応募の方策を検討する必要があります。							
2)		<b>魅力的な観光ルートの設定</b>					観光政策担当	
達成状況	観光情報誌や港区観光ガイドブックの中で、様々な切り口で観光ルートの提供を行うとともに、観光用アプリケーションでもお勧めの観光ルートを提供しています。							
課題	庁内の関係部署や港区観光協会等と連携し、鮮度の高いタイムリーなイベントやスポットに関連した観光ルートを紹介していくなどの仕組みを検討する必要があります。							
3)		<b>伝統工芸の保護</b>					観光政策担当	
達成状況	平成28年11月に行われた「第6回港区ものづくり・商業観光フェア」内で、伝統工芸品の展示や伝統工芸士を紹介する冊子の配布、実際に三味線を体験できる「三味線ワークショップ」を行いました。							
課題	港区の伝統工芸の知名度向上に向け、今後も継続して周知していく必要があります。また、伝統工芸士の現状や意向を踏まえ、後継者育成の方策を検討する必要があります。							
4)		<b>地方都市との連携</b>					観光政策担当	
達成状況	平成28年10月に実施した「全国交流物産展in新橋」は、新橋駅前S L広場だけでなく桜田公園を会場に加え、参加自治体を全国22都市から35都市に拡大し、開催しました。区内各商店街及び全国各都市の物産販売を通じて、港区及び全国各都市の魅力を発信するとともに、区内各商店街と全国各都市との交流拡大を図りました。							
課題	参加希望自治体が多いイベントですが、会場規模の制約により今以上の拡大が困難です。「全国交流物産展in新橋」で得た全国各地域との繋がりを活用し、港区の観光・商店街振興に繋げていくほか、港区から全国各地域のイベントに参加し、交流の更なる拡大と情報発信を強化する必要があります。							
5)		<b>近隣区との連携</b>					観光政策担当	
達成状況	東京モノレール沿線の港区、品川区、大田区の観光協会が連携し、東京モノレール浜松町駅コンコースに3区合同の観光インフォメーションコーナー（無人案内所）を設置し、各区の意見交換の場を設けています。							
課題	近隣区との連携に関する意見交換を進め、観光分野における連携を進めることで相乗効果を生み出す方策を検討する必要があります。							